

Trends in Client Reporting

Der Kunde im Zentrum der Dienstleistung

Kundenreporting als zentrales Element des Advisory Prozesses

Tilmann Spohr
XISORY
Zürich, den 6. Oktober 2011

M +41 79 593 50 11
T +41 43 539 05 16
spohr@xvisory.ch

Banken unter Druck

■ Margen runter

- Assets **vs.** Income
- Transactions **vs.** Fees
- Anteil Cash **vs.** Margen



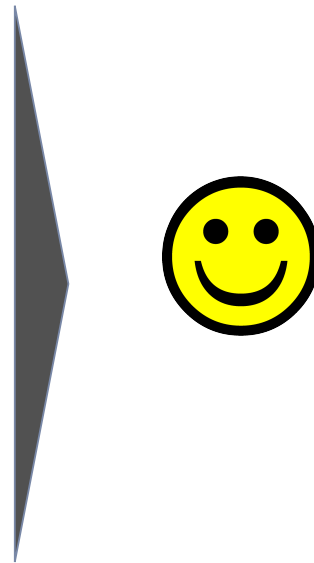
■ **Kosten hoch** durch regulatorische Anforderungen

■ ...

Kundenmanagement adressiert die aktuellen Probleme

Themen heute

- Profits, Revenues, Margen unter Druck
- Wachstum (NNA) schwierig
- Wettbewerb steigt
- Effektive Strategien? Neue Geschäftsmodelle?
- Reputation und vertrauen sind verloren, Kundenloyalität erodiert

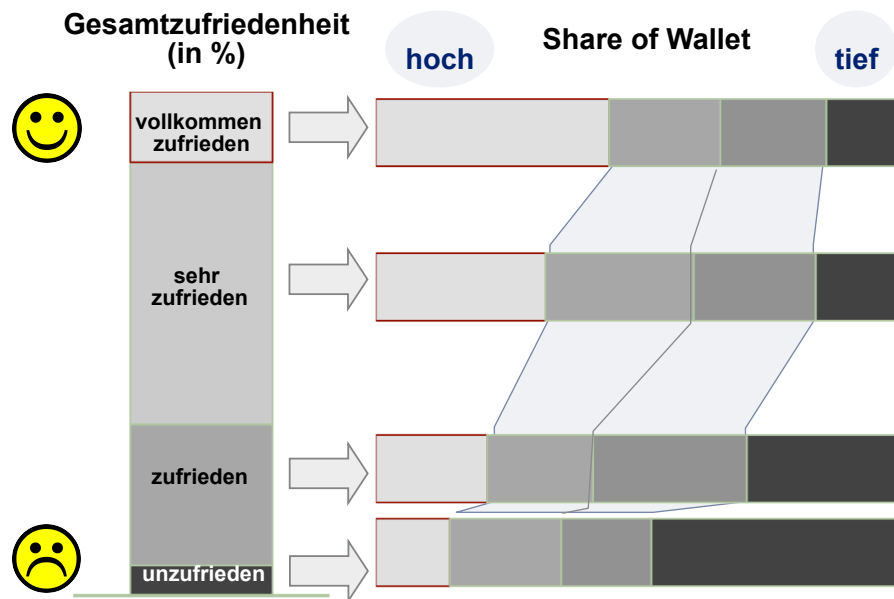


Agendapunkte

- Die „Client Economics“
- Management des „X – Faktors“
- Beratung und Betreuung als Schlüsselkompetenzen im Banking
- Client Reporting als zentrales Element im Beratungsprozess
- Attribute eines Reports mit „X – Genen“

Hohe Kundenzufriedenheit im (Private) Banking mit direktem Einfluss auf den Share of Wallet

Client Economics



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010

...und eine Vielzahl weiterer messbarer, werttreibender Effekte

Zufriedene Kunden ...

- bauen die Beziehung aus (30% bauen aus)
- machen Referrals (90% sind affin für Referrals)
- haben die Bank als Hauptbank statt einer Nebenbankbeziehung (bis zu 60%)
- haben höhere Eigenproduktquoten (40% höher)
- haben auch höhere Erträge (Faktor 3)
- zeigen weniger Saldierungen (nur ein 1/5)

Der "X – Factor"

Xceed Xpectations with Xcellent Xperience

Beratung



Portfolio Report



Performance



Produkte
Gebühren



Empfang
Gebäude



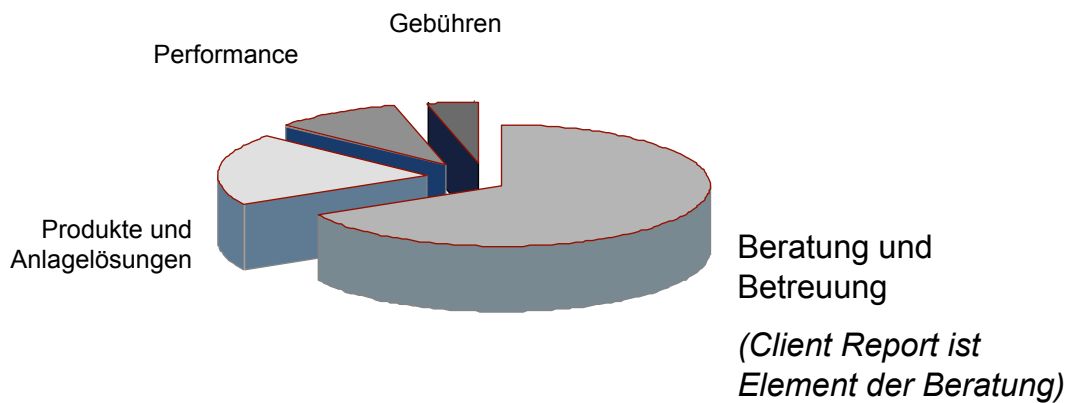
"There is only one thing between us and the client – it's the Client Experience"



VISORY Tilmann Spohr

Welche Aspekte des Geschäfts treiben Kundenzufriedenheit am meisten? - Beratung und Betreuung als Haupttreiber!

Relativer Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010

VISORY Tilmann Spohr

Der Ermittlung des Risiko- und Anlegerverhaltens kommt eine zentrale Bedeutung zu

www.RiskAssess.ch als sichere webbasierte Lösung



RiskAssess - das Instrument zur Ermittlung des Risiko- und Anlegerverhaltens privater Geldanleger

RiskAssess hat das Ziel

... auf Basis eines analytischen Prozesses das Risikoprofil und Anlegerverhalten von privaten Geldanlegern zu ermitteln.

RiskAssess generiert online einen umfassenden 10-seitigen Report, der

- Das Risikoprofil mittels eines Wertes und relevanten Erläuterungen abbildet
- Das Anlegerverhalten des Klienten/Geldanlegers differenziert beschreibt und Hinweise für die adäquate Art der Betreuung liefert
- Entscheidende regulatorische Aspekte hinsichtlich der „Angemessenheit“ ermittelt (MIFID)

Hiermit geht RiskAssess weit über die übliche Praxis der Ermittlung eines Risikoprofils für Geldanleger hinaus.

RiskAssess ist

- in die Beratungsroutine der Geldanlageberater integriert und
- kann als webbasierte Lösung ohne Anpassung der institutseigenen Infrastruktur direkt eingesetzt werden.
- Alle banküblichen, sehr hohen Datensicherheitsbestimmungen sind vollumfänglich integriert.



Logout

VISORY Tilmann Spohr

RiskAssess

RiskAssess mit drei Elementen

1. Input

RiskAssess Fragebogen

Bei dieser Untersuchung geht es um Ihr persönliches (Entscheidungs-)Verhalten als privater Geldanleger. Damit Sie zu guten Finanzentscheidungen finden, werden die zwei für Sie zentralen Aspekte, Ihre persönliche Risikoneigung und auch Ihr Anlegerverhalten, untersucht.

Bitte kreuzen Sie jeweils die Antwortmöglichkeit an, die auf Sie zutrifft. Wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, wählen Sie bitte die Antwort, die am ehesten auf Sie zutrifft.

Das Ausfüllen des Fragebogens wird ca. 10-15 Minuten dauern. Bitte achten Sie auf vollständige Beantwortung aller Fragen. Bitte kreuzen Sie pro Frage nur genau eine Antwort an.

1. Ihr Risikoprofil

Vergleichen mit anderen, wie hoch würden Sie Ihre eigene Risikobereitschaft in finanziellen Dingen einstufen?

- sehr hoch
- hoch
- mittel
- gering
- sehr gering

Wie hoch ist das Risiko, das Sie in der Vergangenheit mit Ihren Entscheidungen zur Geldanlage eingegangen sind?

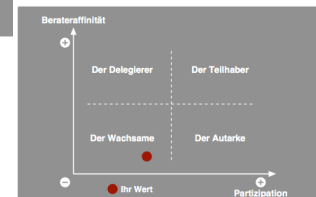
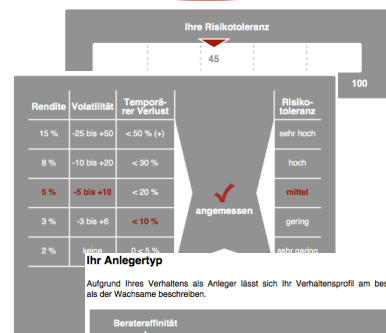
- sehr hoch
- hoch
- mittel
- gering
- sehr gering

Und wie hoch ist das Risiko, das Sie in Zukunft mit Ihren Entscheidungen zur Geldanlage eingehen wollen?

2. Processing

Analysen und Verarbeitung auf RiskAssess-Webplattform („Ermittlungs-Algorithmus“)

3. Output



Sie haben eine eher neutrale Haltung gegenüber Ihrem Kundenberater. Sie sind der Meinung, dass die persönliche Beziehung zu Ihrem Kundenberater nicht entscheidend für die Qualität Ihrer Beziehung zur Bank ist; es gibt andere Aspekte, die eine gute Bank für Sie ausmachen. Häufige, insbesondere persönliche Kontakte erwarten Sie nicht als notwendig. Sie möchten gerne Anlagevorschlage erhalten, die Ihnen auf den ersten Blick sinnvoll und plausibel erscheinen und gut die zugrundeliegenden Überlegungen des Vorschlags verstehen. Sie sind jemand, der

1. Fragebogen

2. Algorithmus

3. Report



VISORY Tilmann Spohr

Relevante Anleger- und Risikodaten werden erhoben, analysiert und im RiskAssess Report dokumentiert

1. Welche **Haltung** hat der Anleger dem Risiko gegenüber, auch im Vergleich zu anderen Anlegern?

3. Welcher **Typ Anleger** ist der Kunde? Wie möchte er angesprochen werden, um eine nachhaltige Beziehung aufzubauen?

2. Sind die **Risiko – Rendite** Vorstellungen des Kunden ausgewogen?

4. Wie konsolidiert sich das Wissen um den Kunden in ein **Anlageprofil**?

Rendite	Volatilität	Temporärer Verlust	Risiko-toleranz
15 %	-25 bis +50	< 50 % (+)	sehr hoch
8 %	-10 bis +20	< 30 %	hoch
5 %	-5 bis +10	< 20 %	mittel
3 %	-3 bis +6	< 10 %	gering
		< 5 %	sehr gering

deutlich zu hoch

Risikokapazität: gering **mittel** hoch

Berateraffinität: Der Delegierer (Ihr Wert), Der Teilhaber, Der Wachsame, Der Autarke

Anlageprofil: defensiv, eher defensiv, ausgewogen, eher dynamisch

Mit relevanten Fragen zu Ermittlung der **Angemessenheit der Anlage (Elemente von MIFID)**



Die „Plattform“ ist der strukturierte Beratungsprozess. Der Client Report ist hier ein zentrales Instrument.

■ **Client Report**

■ **Anleger-, Risiko-, Anlageprofil (KYC)**

■ **Kontoeröffnung**
■ **Umsetzung Investments**

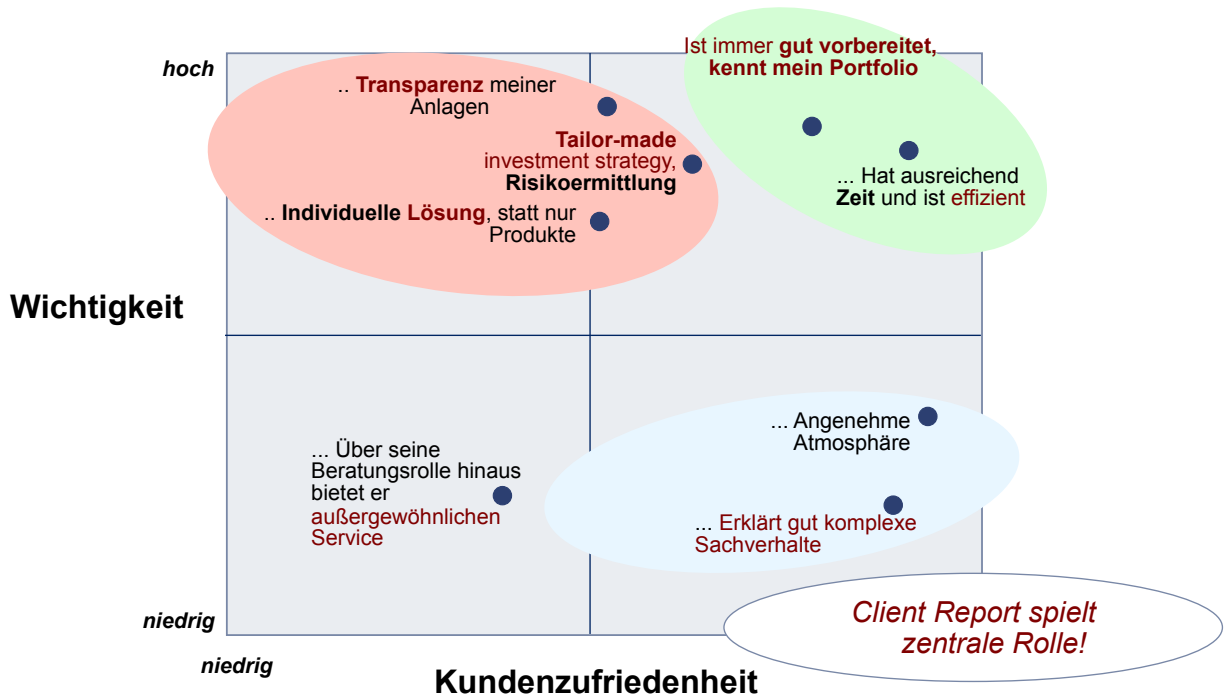
■ **Investment-proposal**
■ **Research**

Source: Banks' websites, Private Banking, Client Research, Project work, Tilmann Spohr



Wo beginnen beim Kundenmanagement ?

Qualität in der Beratung und Betreuung



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010



Aufsicht: Der Anspruch an die Beratung und die Dokumentationspflichten steigen.

Kann der Client Report hier helfen?

Finma und BaFin (Deutschland) möchten mit verdeckten Ermittlern die Beratungsqualität überprüfen

Mystery Shopping bei den Banken

Verdeckte Ermittler in deutschen Banken

Verdeckte Ermittler werden künftig die Beratungsqualität in deutschen Banken prüfen. Dazu wird die Finanzaufsicht BaFin erstmals externe Mitarbeiter in die Bankfilialen schicken. In welchem Umfang dieses Mystery Shopping stattfinden soll, ist allerdings noch nicht klar. Grund für diesen Schritt seien «eklatante Mängel der Bankberatung», hieß es von seiten der deutschen Regierung. Bereits im letzten Sommer habe die Stiftung Warentest bei zahlreichen Banken die schlechte Beratung angeprangert. Besonders die Vorschrift, ein Protokoll des Beratungsgesprächs zu erstellen, wurde vielerorts nicht oder nur lückenhaft umgesetzt. Für den Einsatz der Ermittler ist keine Gesetzesänderung nötig. Bisher hätten der BaFin der klare Auftrag der Politik und die finanziellen Mittel gefehlt. Werden beim Verkauf von Aktien und Fonds Verstöße gegen das Wertpapierhandelsgesetz festgestellt, drohen Geldbussen von bis zu 50 000 Euro. (rm)

Protokollierung des Kunden-gesprächs

„Auch erwägt die FINMA unter anderem Qualitätskontrollen bei Finanzdienstleistern mittels Mystery-Shopping“
lt. „FINMA-Vertriebsbericht 2010“

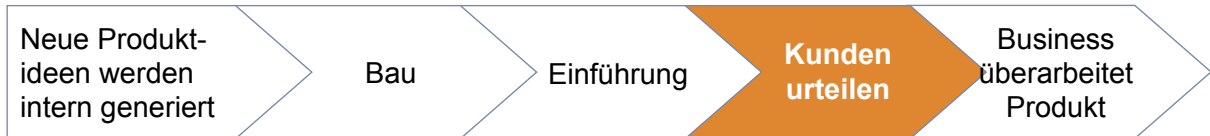
Strafen bis zu 50K €

Quelle: SCHWEIZER Bank, Februar 2011; Finma Vertriebsbericht v. 10. Nov. 2010 („Stärkung Kundenschutz“)

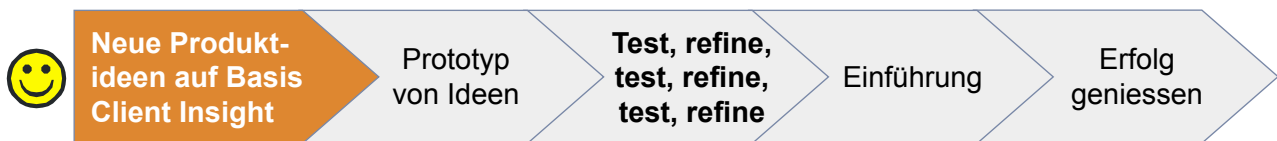


Kundenzentrisches Design ist der erste Schritt, um einen idealen Client Report zu produzieren

Intern fokussierter Design Ansatz (meist angewandte Design Methode)



Kundenzentrierter Design Ansatz (Effektivste Design Methode)



Schlüsselattribute und Nutzen eines Client Reportings auf Basis umfassender Kundenforschung (1)

- Reporting hat einen hohen **Stellenwert** in der Kunden-Bankbeziehung.
- Das Reporting sollte kommunikativ durch die **Kundenberater** stark unterstützt werden.
- Der Vermögensauszug ist ein Dokument, das auch die Kunden - Berater Beziehung **dokumentiert**.
 - Mit dem Vermögensauszug legt die Bank **Rechenschaft** ab gegenüber dem Kunden.
 - Er dient als Basis für die Ausrichtung und Strategie zukünftiger Anlagen (**Cockpit-Funktion**).
- Der Vermögensauszug wird **unterschiedlich** „intensiv“ von den Kunden **genutzt**.

Schlüsselattribute und Nutzen eines Client Reportings auf Basis umfassender Kundenforschung (2)

- Für alle Befragten ist **Übersichtlichkeit** und einfaches Zurechtfinden zentral.
- Die Gestaltung und Strukturierung ermöglicht, dass das Reporting „als **Arbeitsdokument**“ rasch relevante **Informationen** vermittelt
- Das Design und die Farben unterstützen die Funktion, die Navigation und die Übersichtlichkeit, d.h. **Design follows Function**.
- Die Gestaltung dient einer **klaren Strukturierung** und **Leserführung**.
 - **Flexibilität** ist gewünscht, bspw. eine Kurzversion.
 - Gute **Priorisierung** der Inhalte (keine überladenen Seiten, gute Auswahl, was wo dargestellt werden soll, keine Redundanzen).
 - Klare **Gliederung** und **Struktur** (selbsterklärend für den Leser)
- „modern, nicht futuristisch, eher dezent“.
- **Vollständigkeit, Relevanz** und **Klarheit** der **Informationen** (nicht nur Daten)

➤ **Transparenz der Beziehung und Basis für nachhaltiges Vertrauen**



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010

VISORY Tilmann Spohr

Wie ist die Emotionalisierung des Reports möglich?

*„Das macht doch **Spass**, im Sinn von es ist angenehm, das anzuschauen.“ (Privatkunde)*

*„Gerade in einer Zeit, wo die Banken sich eher zurückziehen, hinter verschlossenen Türen verhandeln ist die **,offenen‘ Kommunikation**, die **Transparenz** sehr positiv und auch einzigartig.“ (Vermögensverwalter)*



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010

VISORY Tilmann Spohr

Zusammenfassend: *Erfüllt Ihr Reporting diese 3 Attribute?*

1. Easy



2. Useful



3. Enjoyable



*"We focus relentlessly on the needs of our customers and eliminate anything that gets in the way of that."
- CEO, Google*



Quelle: Tilmann Spohr, Client Research Banking 2003 - 2010

XISORY Tilmann Spohr



**„Ich definiere Unternehmenserfolg
als die Schaffung zufriedener Kunden“**

Prof. F. Malik
Universität St. Gallen

Trends in Client Reporting

Der Kunde im Zentrum der Dienstleistung

Kundenreporting als zentrales Element des Advisory Prozesses

Herzlichen Dank

Tilmann Spohr
XISORY
Zürich, den 6. Oktober 2011

M +41 79 593 50 11
T +41 43 539 05 16
spohr@xvisory.ch

- **Tilmann Spohr** hat die XVISORY GmbH in 2010 gegründet
- Er hat sich darauf spezialisiert „**profitable Kundenbeziehungen aufzubauen**“
- Tilmann Spohr war über 20 Jahre in Financial Services Unternehmen in verschiedenen strategischen und operativen Funktionen tätig
- In letzter Funktion Managing Director bei **Bank Sarasin** als Global Head of Marketing im Private Banking und **Chief Client Officer** der Gruppe
- Davor bei **Credit Suisse** als Head Client Insight Management mit Verantwortung u.a. für Client- & Market Research, Analytisches CRM, Customer Experience Management für die Gruppe

- XVISORY bietet umfassende **Beratungsleistungen** an, um über ein systematisches **Kundenmanagement** messbar **Wachstum und Ertrag** zu steigern.
- Die Unterstützung besteht aus einer state-of-the-art Methodik und auch dem Management des Prozesses (inkl. Steuerungs- und Controllingsystemen), damit die Ergebnisse nachhaltig in der Organisation umgesetzt werden. Aktuelle Projekte sind
 - Die Strategieentwicklung und Transformation eines spezialisierten traditionellen Finanzdienstleisters und
 - Der Aufbau eines umfassenden Client Managements einer bekannten Private Banking Organisation, inkl. Einführung eines neuen Kundenberatungsprozesses
 - Head Private Banking a.i. bei kleiner Privatbank
- XVISORY hat das Produkt **RiskAssess** entwickelt, das hilft das **Risiko- und auch Anlegerverhalten privater Geldanleger zu ermitteln (MIFID)**
- Tilmann Spohr hält **Vorlesungen** an der **HSG St. Gallen** und dem **Swiss Finance Institute**